

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan dari bab-bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan berikut ini :

1. Dimensi *Servqual*

Kualitas pelayanan yang diberikan pengelola Program Magister Teknik Industri UII di Yogyakarta belum bisa memenuhi harapan karena nilai kualitas (Q) yang dihitung ≤ 1 belum terpenuhi. Dimana untuk dimensi *tangible* nilai kualitas sebesar 0,81, dimensi *reliability* nilai kualitas sebesar 0,83, dimensi *responsiveness* nilai kualitas sebesar 0,85, dimensi *assurance* nilai kualitas sebesar 0,90, dan dimensi *emphaty* nilai kualitas sebesar 0,81.

2. Diagram Kartesius

Setelah pemetaan kedalam diagram kartesius model *servqual* untuk semua dimensi, terlihat pada kuadran A kebutuhan mahasiswa yang menjadi prioritas utama dan harus ditingkatkan yaitu, atribut 18 (E18), pengelola memiliki waktu operasi yang sesuai dan nyaman. Sedangkan pada kuadran B kebutuhan mahasiswa yang perlu dipertahankan terlebih dahulu adalah atribut 17 (E17).

6.2. Saran

Berdasarkan analisa hasil, pembahasan dan kesimpulan yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya, maka peneliti menyarankan :

1. Pihak pengelola Program Magister Teknik Industri UII di Yogyakarta sebaiknya perlu mulai memperbaiki beberapa hal terkait *servqual*, perbaikan dapat diprioritas pada dimensi yang memiliki nilai kesenjangan (*gap*) yang terbesar. Dimensi yang memiliki nilai *gap* terbesar adalah *emphaty* dengan nilai sebesar -0,89, yang terdapat pada atribut 18 (E18) yaitu, pengelola memiliki waktu operasi yang sesuai dan nyaman. Maka, peneliti dapat memberikan saran agar

pengelola dalam menetapkan waktu operasi yang sesuai dan nyaman, harus melibatkan mahasiswa sebelum memutuskannya. Saran selanjutnya terkait penelitian adalah atribut-atribut yang memiliki nilai *gap* tinggi seperti *tangible* pada dimensi *tangible* tersebut memiliki nilai *gap* terbesar pada atribut BF02 yaitu, fasilitas fisik sangat menarik, dengan *gap* sebesar -0,87. Maka fasilitas fisik disini perlu direnovasi agar terlihat bersih dan lebih menarik lagi. Begitu juga dengan dimensi-dimensi *servqual* lainnya yang memiliki atribut dengan *gap* besar, kiranya perlu adanya perbaikan pada dimensi tersebut.

2. Diagram kartesius model *servqual* pada kuadran A atribut kebutuhan pelanggan yang menjadi prioritas utama dan harus ditingkatkan adalah atribut nomor E18, E21 dan BF02. Atribut E18 mengenai pengelola memiliki waktu operasi yang sesuai dan nyaman, atribut E21 mengenai karyawan program magister memahami kebutuhan khusus, dan atribut BF02 mengenai fasilitas fisik sangat menarik. Saran yang dapat diberikan peneliti adalah untuk atribut E18, penetapan waktu operasi (layanan) sebaiknya bisa didiskusikan lagi dengan para mahasiswa untuk menetapkan waktu yang tepat. Untuk atribut E21, pada para karyawan perlu diberikan refreshing training atau penetapan prosedur (SOP) baru dalam memberikan layanan pada mahasiswa. Selanjutnya, untuk atribut BF02, perlu dilakukan renovasi terhadap fasilitas fisik, atau mungkin merubah desain interiornya saja agar fasilitas fisik kembali lebih menarik.
3. Disarankan penelitian yang akan datang hendaknya melakukan penelitian di lokasi berbeda dengan jumlah responden yang lebih banyak, karena dengan lokasi dan responden yang berbeda maka akan ditemukan permasalahan yang lebih kompleks dan jauh berbeda. Selain itu, juga dapat menjadi bahan perbaikan atau rujukkan bagi lokasi yang diteliti tersebut. Metode *servqual* ini dapat digunakan kembali, namun hendaknya dapat memperhatikan atribut-atribut (kuesioner) dalam penelitian yang sebaiknya disesuaikan dengan kondisi lokasi penelitian.